



Regulatory Affairs and Institutional Relations  
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma  
Tel. +39 06 83111  
Fax +39 06 83113983

**RACCOMANDATA A/R  
ANTICIPATA VIA FAX**

**Spett.le Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni  
Direzione Reti e Servizi  
di Comunicazione Elettronica  
Centro Direzionale Isola B-5  
Palazzo Torre Francesco  
80143 Napoli**

**c.a. Ing. Vincenzo Lobianco  
Dott.ssa Sabrina Agresta**

Roma, 24 dicembre 2008

Prot. N. RA./965/08

**Oggetto: Contestazione n. 8/08/DIR**

Con riferimento alla contestazione in oggetto, si invia in allegato Proposta definitiva di Impegni nell'interesse di WIND Telecomunicazioni S.p.A. ai sensi della Delibera AGCom n. 136/06/CONS e della Delibera AGCom n. 645/06/CONS (come successivamente modificate).

Rimanendo a disposizione per ogni necessità, l'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

F.to Righetti

*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
**AOO\_AGCOM**  
**REGISTRO UFFICIALE - INGRESSO**  
Prot. n. 0000229, 07/01/2009



agcom 000022824100

**Spettabile**

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

**Centro Direzionale – Isola B5 – “Torre Francesco”**

**80143 Napoli**

**Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica**

**Cortese attenzione: Ingegnere Vincenzo Lobianco, il Direttore**

**Dottorssa Sabrina Agresta, Responsabile del Procedimento**

**Riferimento: “CONTESTAZIONE N. 8/08/DIR”**

**Proposta definitiva di impegni presentata nell’interesse di WIND Telecomunicazioni S.p.A., ai sensi della Delibera AGCOM n. 136/06/CONS e della Delibera AGCOM n. 645/06/CONS (come successivamente modificate) in relazione alla contestazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 8/08/DIR.**

WIND Telecomunicazioni S.p.A., società con azionista unico, soggetta a direzione e coordinamento di Weather Investments S.p.A., avente sede legale in Via Cesare Giulio Viola, 48 - 00148 Roma, capitale sociale pari a Euro 147.100.000,00 i.v., numero di iscrizione al Registro Imprese di Roma, codice fiscale e partita IVA n. 05410741002 (“WIND”), in persona del Direttore della Direzione Regulatory Affairs and Institutional Relations, Dottor Romano Righetti, con la presente sottopone all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (“Autorità” oppure “AGCOM”) la propria proposta definitiva di impegni in oggetto, in relazione all’atto di contestazione n. 8/08/DIR, facendo seguito alla proposta preliminare di impegni presentata a codesta spettabile Autorità in data 28 novembre 2008 nonché all’audizione tenutasi presso la sede dell’AGCOM in data 18 dicembre 2008.

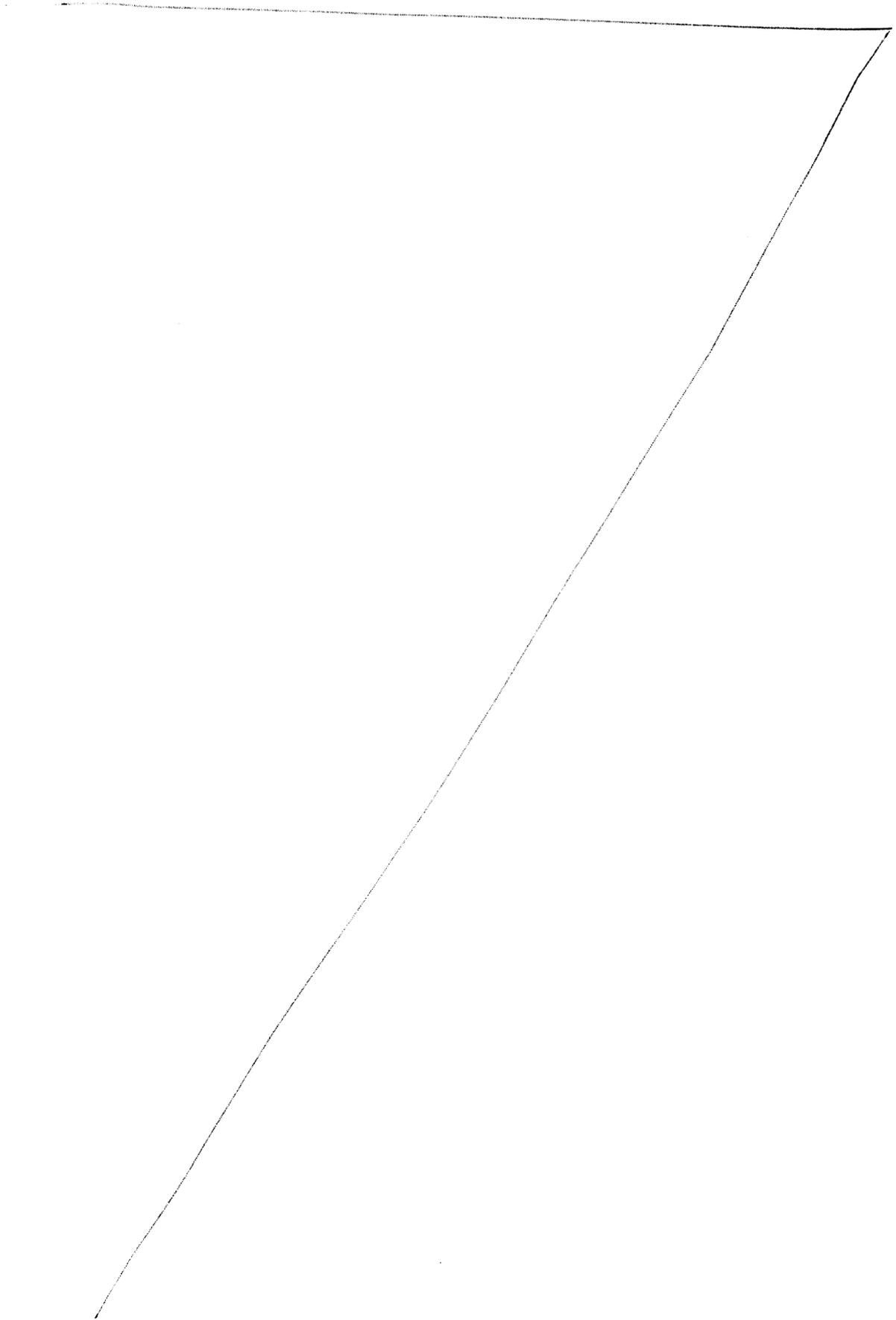
## 1. La contestazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con la contestazione n. 8/08/DIR e relativo verbale di accertamento n. 08/08/DIR, notificati a WIND in data 30 ottobre 2008 (“Atto di Contestazione 8/08/DIR”), la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica dell'Autorità contestava l'inosservanza dell'articolo 4 comma 9, della Delibera 19/01/CIR, recante “*Modalità operative per la portabilità del numero tra operatori di reti per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Mobile Number Portability)*” (“Delibera 19/01”), con riferimento all'utilizzo, da parte di WIND, a fini promozionali e commerciali, dei dati relativi ai propri clienti che avevano presentato richiesta di portabilità del numero.

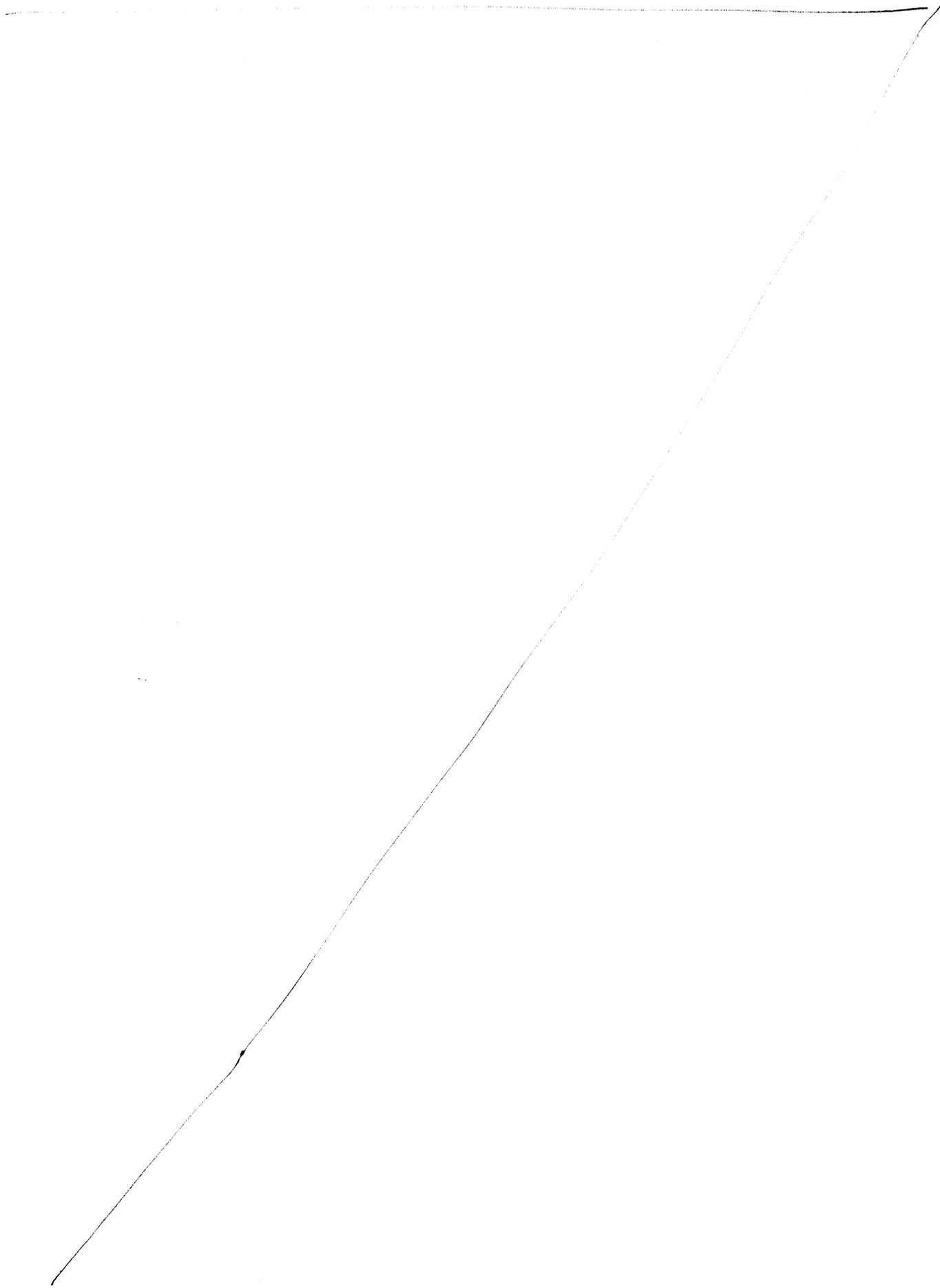
Più in particolare, con l'Atto di Contestazione 8/08/DIR, codesta rispettabile Autorità affermava che WIND “*con riferimento alle procedure aziendali interne adottate dalla società medesima, in qualità di operatore Donating, a seguito della ricezione di richieste di portabilità di propri clienti inoltrate tramite un operatore Recipient, ha trasmesso i dati relativi ai clienti richiedenti la portabilità, ricevuti da quest'ultimo operatore, alle proprie strutture di marketing ai fini della verifica dell'appartenenza dei clienti medesimi alla segmentazione dei clienti pregiati. I clienti risultati essere all'interno di tale categoria sono stati successivamente contattati ai fini di azioni promozionali e commerciali da parte della medesima società WIND Telecomunicazioni*”.

Per tale motivo, la Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica dell'Autorità avviava, ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera dell'AGCOM 136/06/CONS (“Delibera 136/06”), un procedimento sanzionatorio nei confronti di WIND, indicando altresì la possibilità, per la Società stessa, di depositare scritti difensivi e documenti e di chiedere di essere sentita, entro 30 giorni dal ricevimento dell'Atto di Contestazione 8/08/DIR.

**OMISSIS**



**OMISSIS**



**OMISSIS**



# OMISSIS

### 3. La proposta definitiva di impegni di WIND

WIND, ai sensi dell'art. 12 *bis* della Delibera 136/06/CONS, propone di attuare le seguenti misure aziendali in forma di impegni ("**Impegni**"):

(i) diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Customer Care* di utilizzare i dati dei clienti che abbiano fatto richiesta di MNP per finalità promozionali, commerciali o di *retention*. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota;

(ii) modifica dello *script* di registrazione delle telefonate degli operatori dei *call center* ai clienti che abbiano fatto richiesta di MNP, nel senso di prevedere che detti operatori dovranno limitarsi ad accertare solo l'effettiva volontà di tali

clienti di usufruire del servizio di MNP, per poi concludere la telefonata con la registrazione dell'eventuale disconoscimento/ripensamento del cliente una volta accertata tale volontà. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nuovo *script* di registrazione;

(iii) diffusione di una nota informativa interna che vieti alla Divisione *Marketing Mobile* di WIND di inviare agli operatori dei *call center* l'elenco dei clienti che abbiano richiesto il servizio di MNP da sottoporre a campagna promozionale a fini di *retention*. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale nota. Ciò non comporterà, tuttavia, il blocco o la modifica delle consuete campagne di *caring* effettuate dalla Divisione *Marketing Mobile*, tramite i *call center*, nei confronti della clientela, anche qualora si tratti di utenza che avesse presentato richiesta di MNP ma i cui dati non siano pervenuti alla stessa Divisione dal Sistema OLO Gateway;

(iv) eliminazione dalle procedure aziendali delle procedure per la campagna di *retention* MNP *New WIND Donor Inbound* e *MNP Donor Recall*;

(v) modifica della procedura aziendale di WIND relativa alla MNP, tramite l'eliminazione del paragrafo in cui si stabilisce che la Divisione *Marketing Mobile*, dopo aver effettuato la segmentazione dei clienti che abbiano fatto richiesta del servizio di MNP, trasferisce ai *call center* i nominativi dei clienti alto-spendenti al fine dell'effettuazione da parte dei *call center* di attività di *retention*. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia di tale procedura aziendale di MNP;

(vi) istituzione di una Unità di Monitoraggio Interna – costituita da tre membri, uno della Divisione Affari Regolamentari, uno nominato dalla Divisione *Internal Auditing* e uno nominato dall'AGCOM – incaricata di vigilare sulla corretta esecuzione degli Impegni e, in particolare, di controllare che non vi siano scambi tra divisioni aziendali, a fini promozionali e di *retention*, dei dati di clienti che abbiano

fatto richiesta di MNP nonché di verificare le eventuali doglianze di operatori *Recipient* in materia di MNP;

(vii) introduzione di disposizioni specifiche nel Codice Etico di WIND che contemplino l'obbligo di utilizzare i dati relativi ai clienti che richiedono l'attivazione della prestazione di MNP con la massima riservatezza, senza alcun trasferimento di dette informazioni ad altre divisioni / dipartimenti aziendali, ed esclusivamente al fine della gestione della prestazione di MNP. WIND si impegna ad inviare a codesta rispettabile Autorità copia della versione del Codice Etico che contempli tali nuove disposizioni;

(viii) conduzione di specifiche campagne informative per gli operatori dei *call center* e per il *management* della Divisione *Marketing Mobile* in relazione al divieto di utilizzo, a fini promozionali e di *retention*, dei dati di clienti che abbiano fatto richiesta di MNP;

(ix) apertura di un tavolo tecnico per la negoziazione con gli altri operatori al fine di modificare l'Accordo Quadro sulla MNP in modo coerente con le disposizioni dell'AGCOM;

(x) utilizzo rafforzato di una banca dati presso WIND, consultabile online da parte degli altri operatori mobili, nella quale siano disponibili informazioni sullo stato delle richieste di MNP da parte degli operatori in qualità di *Recipient*; per esigenze di riservatezza e protezione dei dati personali, ogni operatore *Recipient* avrà accesso solo alle informazioni che riguardano richieste di MNP presentate all'operatore stesso;

(xi) utilizzo rafforzato di un sistema di *reporting* bimestrale, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e/o all'AGCOM, che evidenzi l'andamento del numero di richieste di MNP andate a buon fine e di quelle rifiutate e/o scartate (con le relative causali), che confermi l'eliminazione degli annullamenti delle richieste di MNP con causale "Annullamento per richiesta da altro *Recipient*", e che evidenzi i tempi di validazione degli ordini. Tale *reporting*

bimestrale confluirebbe in un *report* annuale che riassume i risultati dei *report* bimestrali, da inviare all'Unità di Monitoraggio Interna sulla MNP (vedi punto vi) e/o all'AGCOM.

La scrivente società si impegna a dare attuazione alle misure contenute negli Impegni entro il termine di 30 giorni dall'approvazione da parte di codesta spettabile Autorità degli Impegni stessi.

#### **4. Valutazione degli Impegni**

Mediante l'implementazione degli Impegni, i dati dei clienti di WIND, che abbiano richiesto l'attivazione della prestazione di MNP, saranno utilizzati esclusivamente ai fini della gestione della prestazione stessa.

Si ritiene che le misure proposte nella presente sede possano senz'altro rimuovere le preoccupazioni espresse da codesta spettabile Autorità nel procedimento di cui all'Atto di Contestazione 8/08/DIR e siano idonee a prevenire che comportamenti analoghi a quelli contestati alla scrivente Società vengano reiterati. Inoltre, anche data la creazione della Unità di Monitoraggio Interna della MNP, con uno dei tre membri di nomina AGCOM, ogni violazione rispetto agli Impegni qui presentati è immediatamente conoscibile e, dunque, sanzionabile da parte di codesta spettabile Autorità.

Pertanto, le misure proposte permetteranno il concreto rafforzamento e lo sviluppo della concorrenza tra gli operatori del settore, di cui il corretto svolgimento del processo di MNP costituisce un'estrinsecazione, e comporteranno benefici diretti per gli utenti, le cui richieste di MNP non saranno per così dire "intralciate" da tentativi surrettizi di mantenimento dei clienti stessi da parte dell'operatore *Donating*.

WIND fa, tuttavia, presente che il rispetto degli Impegni è condizionato alla pronta cessazione – imposta ed attuata da codesta spettabile Autorità anche eventualmente per mezzo dei propri strumenti di diffida e sanzionatori – dell'utilizzo,

da parte degli altri operatori mobili a fini di *retention*, dei dati dei loro clienti che abbiano fatto richiesta della prestazione di MNP verso WIND. Inoltre, la Società scrivente si obbliga al rispetto degli Impegni, sempreché la citata cessazione di detto utilizzo da parte degli altri operatori sia continuativamente e pienamente attuata e non si verifichino mutamenti del quadro regolatorio che autorizzino l'utilizzo a fini promozionali o commerciali dei dati dei clienti che abbiano richiesto l'attivazione della prestazione di MNP.

Infatti, solo ove tutti gli operatori mobili pongano fine ai sopra descritti comportamenti di indebito utilizzo, a fini promozionali, dei dati dei clienti che abbiano richiesto la prestazione MNP e si attui un equo terreno di confronto competitivo ed un *level playing field*, vi potrà essere un reale e completo miglioramento delle condizioni della concorrenza nel settore della telefonia mobile nonché la conseguente rimozione delle conseguenze anticompetitive dei descritti comportamenti. In caso contrario, la scrivente società si troverebbe in una situazione di svantaggio competitivo e di inaccettabile disparità nei confronti dei concorrenti, che non le consentirebbe – pena le ingenti perdite di clienti – di continuare ad attuare le misure descritte negli Impegni.

## **5. Conclusioni**

La scrivente Società confida che le misure contenute negli Impegni siano valutate favorevolmente da codesta spettabile Autorità come idonee a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore della telefonia mobile e siano, pertanto, approvate ai sensi dell'art. 12 *ter* della Delibera 136/06, con conseguente deliberazione dell'Autorità di (i) sospensione del procedimento sanzionatorio avviato con l'Atto di Contestazione 8/08/DIR fino alla verifica dell'effettivo adempimento degli Impegni e (ii) successiva archiviazione di detto procedimento, fermo restando che nella denegata e non creduta ipotesi in cui l'Autorità non ritenesse di approvare

gli Impegni, si chiede sin da ora la ripresa del procedimento in atto con la fissazione di un termine di 30 giorni per la produzione di memorie, scritti difensivi e documenti e per la richiesta della Società scrivente di essere sentita in merito a quanto precede.

Infine, sempre nel caso in cui codesta rispettabile Autorità non approvasse gli Impegni presentati, la Società scrivente ritiene opportuno evidenziare già in questa sede che la posizione di WIND, contraria da sempre all'utilizzo dei dati dei clienti acquisiti per l'attivazione della prestazione della MNP per finalità di *retention*, come già evidenziato a codesta rispettabile Autorità, giustificerebbe l'eventuale applicazione a WIND della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura minima prevista dalla normativa applicabile.

WIND chiede, peraltro, che l'intero contenuto del paragrafo 2 che precede sia sottratto integralmente all'accesso da parte di terzi nonché ad ogni forma di pubblicazione, in considerazione della rilevanza delle informazioni ivi contenute nonché per motivi di riservatezza legati a segreti commerciali, industriali e finanziari concernenti, tra l'altro, le strategie aziendali della Società scrivente stessa.

WIND, infine, si riserva di presentare la propria posizione in relazione alle osservazioni eventualmente presentate da soggetti terzi alla presente proposta definitiva di Impegni nonché di introdurre modifiche ai presenti Impegni.

\* \* \*

Tanto premesso e ritenuto, la scrivente Società precisa che la presentazione dei presenti Impegni non costituisce in alcun modo acquiescenza alle contestazioni contenute nell'Atto di Contestazione 8/08/DIR e che, ove codesta rispettabile Autorità non valutasse favorevolmente gli Impegni presentati, la stessa Società si riserva di entrare nel merito delle argomentazioni relative alla legittimità della propria attività sopra descritta e di intraprendere così ogni azione a difesa dei propri diritti ed interessi in ogni sede appropriata. Inoltre, la Società scrivente si riserva di presentare le proprie eventuali osservazioni, impugnazioni o memorie in ogni sede opportuna anche in relazione alle eventuali condotte degli operatori concorrenti.

\* \* \*

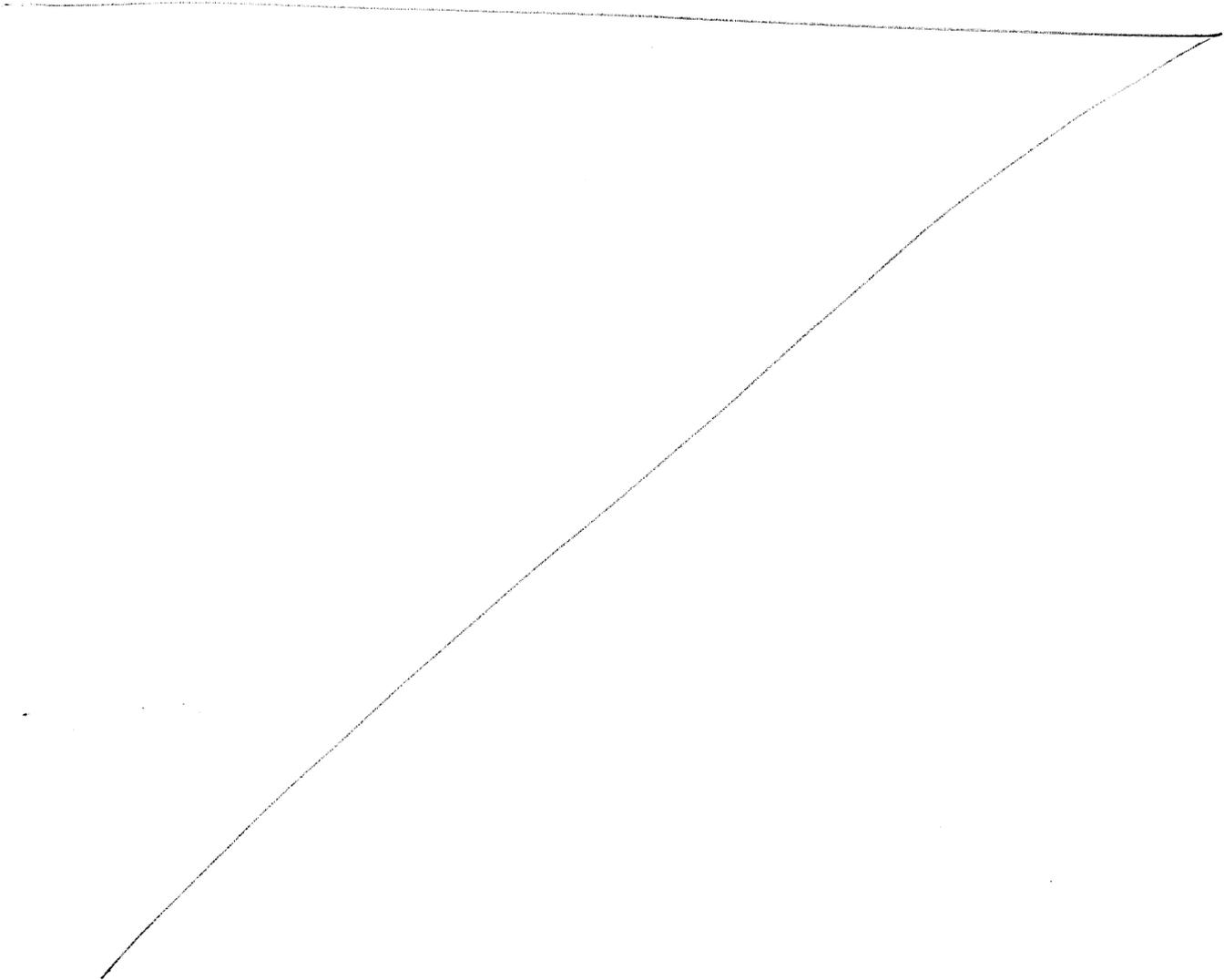
Nel rimanere a disposizione per ogni precisazione, chiarimento o informazione che si ritenesse necessario o utile, si porgono distinti saluti.

Roma, 24 dicembre 2008

F.to Righetti

Si allegano alla presente comunicazione i seguenti documenti:

**OMISSIS**



**OMISSIS**

